
Site Web de la DARSSS

Espace client

Manuel de l'utilisateur

Réédité le 25 septembre 2015



Direction des assurances du réseau
de la santé et des services sociaux

www.darsss.ca



Manuel de l'utilisateur

Réédité le 25 septembre 2015 par la DARSSS

Rédaction : M^e André Lamarche, Directeur – DARSSS
M^{me} Chantal Rioux, Conseillère en assurance, prévention et
gestion des risques assurables - DARSSS
Révision : M^{me} Annie Bombadier, Chef de service Indemnisation - DARSSS
M^{me} Marie-Claude Dion, journaliste web
Mise en page : M^{me} Carole Poitras, spécialiste des services administratifs et des instances - DARSSS

© SigmaSanté, 2015

Distribution

Ce document est disponible dans l'Espace client du site web, sous la rubrique « Publications »,
catégorie : « Guides pratiques ».



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1- COMMENT ACCÉDER À VOTRE « ESPACE CLIENT ».....	2
1.1 Espace client.....	3
1.2 Modifier mon profil	4
1.3 Modifier mon mot de passe	4
1.4 Déconnexion	4
2- CRÉATION D'UTILISATEURS – MODE D'EMPLOI.....	5
2.1 Utilisateur de niveau 1.....	5
2.2 Utilisateur de niveau 2.....	5
3- SERVICES DISPONIBLES A L'ESPACE CLIENT	6
3.1 Section « Profil de l'assuré ».....	6
3.2 Section « Protections d'assurance ».....	7
3.3 Section « Prévention et gestion des risques »	8
3.4 Section « Réclamations et indemnisation »	9
3.5 Section « Administration ».....	10
4- AUTRES RUBRIQUES DISPONIBLES	11
5- SITE PUBLIC - INFORMATIONS DISPONIBLES.....	12
6- SÉCURITÉ	13
7- SERVICE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS	14
8- ANNEXE	15



INTRODUCTION

À la suite de la mise en place de l'« Espace public » du site Web de la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux « DARSSS » en 2013, celle-ci a déployé son « **Espace client** » le 28 avril 2014. Ce volet « sécurisé » a été développé afin de répondre à vos besoins particuliers en matière d'assurance, de gestion des risques et de gestion de vos réclamations.

Nous vous invitons à prendre connaissance du présent Manuel qui vous permettra de vous familiariser avec cet outil de travail, de faciliter votre navigation et de prendre connaissance de toutes les informations qui s'offrent à vous en lien avec les sujets mentionnés ci-haut.

Les options suivantes sont également disponibles :

► **BESOIN D'AIDE ? Communiquer avec la DARSSS**

Ce lien vous mène directement aux coordonnées complètes de la DARSSS, de même qu'aux numéros de téléphone d'urgence à utiliser en cas de sinistre. Cette option permet aussi d'écrire directement un courriel à la DARSSS, en plus de vous donner les coordonnées de personnes ressources pour vos différentes protections d'assurance.

► **EN CAS D'URGENCE : Service de réclamation 24 h / 7 jours »**

► **Répertoire par service**

Ce lien mène vers la page de présentation des employés de la DARSSS et notre répertoire par service. Ce dernier document, en plus d'indiquer les heures d'affaires de la DARSSS et la marche à suivre pour rapporter une réclamation, dresse la liste de tous les employés ainsi que leurs coordonnées, en précisant les principaux secteurs d'activités dans lesquels ils évoluent.

Finalement, n'hésitez pas à faire appel à notre service d'assistance aux utilisateurs en composant le 514.282-4211 ou par courriel à siteweb@darsss.ca. Les personnes ressources pourront vous accompagner pour toute demande.



1- COMMENT ACCÉDER À VOTRE « ESPACE CLIENT »

Indiquer l'adresse du site Web de la DARSSS, dans la barre de recherche : <https://www.darsss.ca/> ou en indiquant l'acronyme « **darsss** », dans le moteur de recherche google.

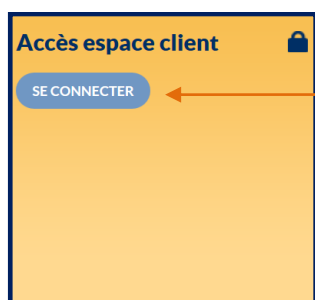
À partir des deux options suivantes,

1.



OU

2.



Remplissez les champs de connexion :

Si vous ne possédez pas de nom d'utilisateur et de mot de passe, communiquez avec madame Josée Chaput, technicienne au Service d'assistance de la DARSSS, au 514 282-4211 ou par courriel au siteweb@darsss.ca

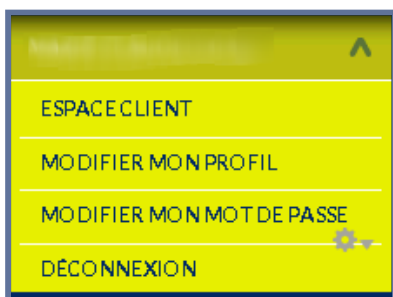
N.B. : Pour une meilleure expérience d'utilisation de l'« **Espace client** », il est recommandé d'utiliser le navigateur Google Chrome version 1.0+. Toutefois, la navigation est également possible sur Internet Explorer version 8.0+.



1- COMMENT ACCÉDER À VOTRE « ESPACE CLIENT » (SUITE)

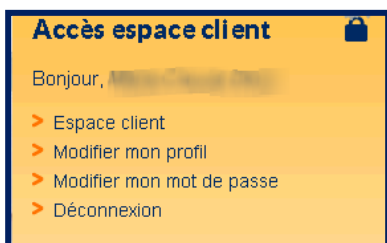
Une fois connecté, vous aurez différentes possibilités, telles :

- 1) **Sous-menu** disponible dans le coin supérieur droit de l'interface de navigation (dans l'encadré vert identifiant votre nom, accessible en tout temps au cours de la navigation dans le site).



OU

- 2) Encadré orange « **Accès espace client** », accessible en page d'accueil



1.1 Espace client

Pour avoir accès à votre espace client, cliquez sur « Espace client ».

Vous verrez alors le message d'accueil suivant :

« Bienvenue sur votre espace client » !

Le nom de l'utilisateur sera également indiqué en haut à droite.



1- COMMENT ACCÉDER À VOTRE « ESPACE CLIENT » (SUITE)

1.2 Modifier mon profil

La sélection de cette option vous permet de vérifier le niveau d'accès qui vous a été accordé, de modifier vos coordonnées et vos renseignements personnels. Vous n'avez qu'à « sauvegarder » les changements appliqués.

1.3 Modifier mon mot de passe

Dès votre première utilisation, votre mot de passe temporaire doit être changé pour un mot de passe qui respecte les exigences du Réseau intégré des télécommunications multimédia « RITM » du Centre de services partagés Québec. À ce titre, le mot de passe doit respecter les critères suivants :

- 🔒 Comporter un minimum de 8 caractères ;
- 🔒 Le mot de passe ne doit pas être facile à deviner (par exemple, la date de naissance de l'utilisateur, son prénom etc.), et ne doit pas être le même que son nom d'utilisateur ;
- 🔒 Le mot de passe doit être composé de caractères alphabétiques et non-alphabétiques (chiffre ou symbole). Il doit inclure une majuscule. Il ne doit pas former un mot et il doit être changé aux six (6) mois. Exemple : azP28t&m

IMPORTANT : La DARSSS ne gère pas les mots de passe. Chacun des utilisateurs doit retenir ce dernier. De plus, le site prévoit la possibilité de changer le mot de passe lorsqu'il est oublié.

1.4 Déconnexion

Vous avez la possibilité de procéder à votre « **Déconnexion** » à partir des deux endroits indiqués précédemment. Après une (1) heure d'inactivité, l'« **Espace client** » se déconnecte automatiquement.

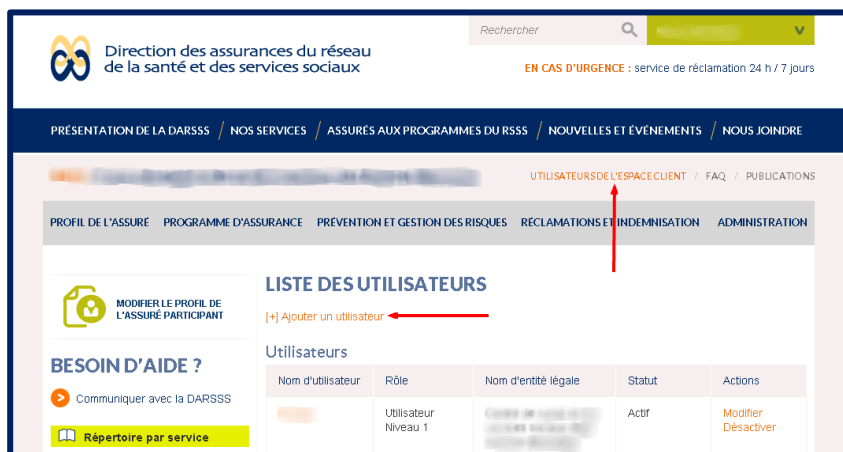
Ce message vous confirmera la déconnection :

« **Vous avez été déconnecté après 1 h d'inactivité** ».



2- CRÉATION D'UTILISATEURS – MODE D'EMPLOI

Votre direction générale peut ajouter d'autres utilisateurs de niveau 1 ainsi que des utilisateurs de niveau 2. C'est à votre direction générale que revient la décision d'octroyer l'un ou l'autre des niveaux aux différents utilisateurs. Pour procéder à l'ajout d'un utilisateur, la rubrique « **Utilisateurs de l'espace client** » doit être sélectionnée. Cette option se trouve immédiatement à droite du nom de votre établissement dans l'« **Espace client** ».



De cette section, vous pourrez y consulter la liste des utilisateurs, et en ajouter de nouveaux en sélectionnant : « **(+) Ajouter un utilisateur** ». Vous n'avez qu'à remplir tous les champs obligatoires et « **soumettre** » l'ajout.

Le nouvel utilisateur apparaîtra désormais dans la liste. Tout nouvel utilisateur recevra un courriel de confirmation de la DARSSS et devra par la suite aller modifier son mot de passe, selon les critères indiqués à l'article 1.3 du présent Manuel.

2.1 Utilisateur de niveau 1

Les utilisateurs de **niveau 1** d'un établissement ont accès à toutes les sections du site Web concernant leur établissement dont celle nommée « **Administration** » et qui leur est strictement réservée puisqu'elle contient principalement des informations d'ordre financier. Seul un utilisateur de **niveau 1** peut désactiver un utilisateur de la liste des utilisateurs.

2.2 Utilisateur de niveau 2

Les utilisateurs de **niveau 2** ont accès à l'ensemble des sections présentes dans l'« **Espace client** », à l'exception de la section « **Administration** ». Ils peuvent ainsi soumettre des avis de sinistre à la DARSSS, accéder au profil de l'assuré, aux listes d'installations et de véhicules, aux sommaires d'assurance et à de nombreux documents informatifs. Ils peuvent également ajouter d'autres utilisateurs de niveau 2.



3- SERVICES DISPONIBLES À L'ESPACE CLIENT

Votre « **Espace client** » mène aux cinq sections suivantes :

- » « **Profil de l'assuré** » ;
- » « **Protections d'assurance** » ;
- » « **Prévention et gestion des risques** » ;
- » « **Réclamations et indemnisation** » ;
- » « **Administration** ».

Les quatre premières sections sont accessibles de deux façons, soit par le bandeau gris en haut de page (situé sous le nom de votre établissement) ou soit par les encadrés bleus apparaissant à votre page d'accueil de votre « Espace client ». La section « **Administration** », disponible uniquement pour les utilisateurs de niveau 1, n'est accessible que par la bande grise.

3.1 Section « Profil de l'assuré »



Cette section donne accès au « Profil général » de votre établissement, à la liste de vos installations et de vos véhicules ainsi qu'à la liste des emplacements à inspecter pour les chaudières et appareils sous pression (inspection légale).

Cliquez sur « **Modifier le profil de l'assuré participant** » afin d'obtenir des formulaires de demande de modification à votre dossier :

- » Modification au profil général de votre établissement ;
- » Modification à la liste de vos installations ;
- » Demande d'ajout ou de retrait d'un véhicule ;
- » Formulaire d'avis d'interruption du système de protection incendie.

Il vous suffit de remplir le formulaire pertinent, de le sauvegarder et de le soumettre **au secteur Assurance, Prévention et Gestion des risques assurables** de la DARSSS par courriel à l'adresse indiquée sur le formulaire.



3- SERVICES DISPONIBLES A L'ESPACE CLIENT (SUITE)

3.1 Section « Profil de l'assuré » (SUITE)

Votre « **liste des emplacements à inspecter pour les chaudières et appareils sous pression (Inspection légale)** » est disponible sous cette section. Vous y trouverez la liste des emplacements inscrits à votre dossier pour une inspection légale, et de l'information pertinente sur le sujet, dont les coordonnées de la firme d'inspection mandatée par la DARSSS pour effectuer ces inspections.

Une option d'impression est aussi disponible sous chaque onglet, vous permettant d'imprimer votre profil, vos listes d'installations et de véhicules, de même que la liste des emplacements à inspecter pour les chaudières et appareils sous pression (inspection légale).

3.2 Section « Protections d'assurance »

Cette section présente les différentes protections d'assurance dont bénéficient les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et autres assurés de la DARSSS. Vous y trouverez le sommaire d'assurance qui présente les garanties et les montants d'assurance, les principales conditions, limitations et exclusions pour chaque protection disponible, ainsi que les formulaires suivants, permettant de demander des changements ou d'informer la DARSSS d'une situation particulière :

- 🔗 **Formulaire de demande d'attestation d'assurance de Dommages aux biens et bris de machines ainsi que pour l'Automobile;**
- 🔗 **Formulaire d'adhésion ou de mise à jour pour certaines protections;**
- 🔗 **Fiche d'activité – Responsabilité civile générale.**

Sous ce même onglet, vous aurez accès aux protections accordées aux « **clientèles et ressources spécifiques** » suivantes, et qui sont aussi accessibles par l' « **Espace public** » du site Web, dans une version abrégée pour certaines d'entre elles :

1. *Les ressources assujetties à la Loi sur la représentation des ressources (LRR)*
2. *Les ressources assujetties aux ententes nationales*
3. *Les aides visuelles*
4. *Les sages-femmes*
5. *Les médecins résidents*
6. *Les fondations*
7. *Les centres de recherche*
8. *Les projets de construction – chantiers*



3- SERVICES DISPONIBLES A L'ESPACE CLIENT (SUITE)

3.2 Section « Protections d'assurance » (SUITE)

Finalement, cette section permet également de prendre connaissance d'informations additionnelles destinées aux clientèles suivantes, et qui sont uniquement disponibles par le biais d'une adresse URL spécifique, pour tout utilisateur qui n'a pas accès à l'« Espace client » :

► **Les sages-femmes**

- Protection d'assurance
- Comment rapporter une réclamation

► **Les médecins résidents**

- Protection d'assurance
- Comment rapporter une réclamation

► **Les fondations**

- Protection d'assurance
- Obtenir une attestation d'assurance générique ou spécifique
- Comment rapporter une réclamation

► **Les centres de recherche**

- Protection d'assurance
- Projet de recherche clinique
- Demande pour une couverture d'assurance
- Attestation générique d'assurance
- Comment rapporter une réclamation

Les adresses URL permettant d'accéder à ces sujets sont disponibles à l'« **annexe 1** » du présent document.

3.3 Section « Prévention et gestion des risques »

Cette section donne accès à des publications concernant la prévention et la gestion des risques. De plus, de l'information concernant les inspections légales des appareils sous pression y est aussi disponible.



3- SERVICES DISPONIBLES A L'ESPACE CLIENT (SUITE)

3.4 Section « Réclamations et indemnisation »

Cette section permet de remplir et transmettre vos avis de sinistre, consulter la liste des dossiers de réclamations ouverts et en savoir davantage sur vos devoirs et obligations en cas de sinistre.



Comment transmettre un avis de sinistre par votre « Espace client » ?

- Sélectionner la section « **Réclamations et indemnisation** »;
- Sélectionner et remplir l'avis de sinistre correspondant au sinistre à déclarer à la DARSSS, joindre les pièces pertinentes via «Ajouter un fichier » et le « **Soumettre** »;
- Une confirmation de l'envoi s'affiche ensuite à l'écran : « Les informations ont bien été transmises à la DARSSS. Un courriel de confirmation vous a été envoyé » ;
- L'expéditeur de l'avis de sinistre recevra, par courriel, un accusé réception indiquant un numéro de dossier émis par notre système de réclamation ainsi qu'un document joint contenant toute l'information soumise dans l'avis de sinistre ;
- Le dossier est à l'étape de création à la DARSSS et un membre de l'équipe du service de l'indemnisation communiquera avec la personne ressource de l'établissement identifiée à l'avis de sinistre pour la suite du dossier

Un usager, sa famille, un visiteur ou toute autre personne du public ne peut transmettre un avis de sinistre ou une réclamation à la DARSSS à partir du site web. Ceux-ci doivent adresser directement leur demande à l'établissement concerné.

Attention : L'espace client se déconnecte automatiquement après une (1) heure d'inactivité. En conséquence, nous recommandons fortement, lorsque vous remplissez un avis de sinistre, de débuter et de terminer une transaction à l'intérieur de cette période afin de ne pas perdre le travail accompli avant qu'il ne soit transmis à la DARSSS.



3- SERVICES DISPONIBLES A L'ESPACE CLIENT (SUITE)

3.5 Section « Administration »

Cette section permet aux utilisateurs de **niveau 1** de consulter des documents principalement d'ordre financier, que la DARSSS transmettait autrefois aux assurés par la poste.



Vous pouvez y récupérer :

- ▶ la « **liste annuelle des réclamations** » au 31 mars;
- ▶ la « **facturation** »;
- ▶ les « **certificats d'assurance** »;
- ▶ la confirmation du montant de votre « **franchise** » pour la protection Dommages aux biens et bris des machines.

Lorsque de nouveaux documents sont déposés dans cette section, la direction générale ainsi que la direction des ressources financières de votre établissement reçoivent une communication de la DARSSS à cet effet.

Ces documents demeurent disponibles à cet endroit pour une période de trois (3) ans. Vous pouvez également vous en faire des copies électroniques dans votre répertoire.



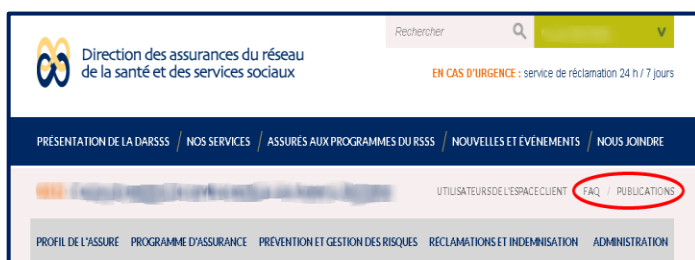
4- AUTRES RUBRIQUES DISPONIBLES

Ces différentes options sont visibles à la droite du nom de votre établissement :

4.1 FAQ

Cette section est présentement en développement afin de vous donner accès prochainement à une « foire aux questions ». Vous pouvez avoir accès également à cette section à partir de la page d'accueil de l'« **Espace client** », à la droite de l'écran.

4.2 Publications



La DARSSS rend disponible plusieurs documents utiles notamment :

- ▶ Les bulletins Info-protections « BIP », visant à répondre à vos principales préoccupations au sujet de protections d'assurance;
- ▶ Les communiqués émis par la DARSSS;
- ▶ Les bulletins « Flash Prévention » ;
- ▶ Des guides pratiques :
 - Guide de dépréciation
 - Guide des petites créances
 - Guide de procédure d'avis de sinistre
 - Manuel de l'utilisateur du site web – Espace client
- ▶ Des modèles types de documents :
 - Modèle de quittance pour la partie réclamante, etc.;
- ▶ Des politiques :
 - Politique sur la gestion des petites réclamations
 - Politique sur le lavage et l'entretien des vêtements personnels des résidents en CHSLD

Vous n'avez qu'à consulter la liste déroulante afin de faire la sélection de la catégorie de document choisie.

Ces documents sont également disponibles à partir de la section « **Prévention et gestion des risques** » / **publications** ». Nous vous invitons à consulter régulièrement cette section qui s'enrichit régulièrement, pour votre bénéfice.



5- SITE PUBLIC - INFORMATIONS DISPONIBLES

À tout moment au cours de votre navigation, vous pouvez consulter l'« **Espace public** », en sélectionnant le pictogramme de la DARSSS en haut à gauche ou l'une des options indiquées dans le bandeau bleu situé dans le haut de la page. Vous y trouverez des informations sur les sujets suivants :

- ▶ « **Présentation de la DARSSS** »
 - Mission
 - Dynamique de l'organisation
 - Plan de l'organisation
 - Notre équipe
 - Histoire
 - Mécanisme de gouvernance
 - Offres d'emploi
- ▶ « **Nos services** »
 - Assurance
 - Indemnisation
 - Prévention et Gestion des risques assurables
 - Mesure de risques et actuariat
 - Administration
- ▶ « **Assurés aux protections du RSSS** »
 - Établissements publics du RSSS
 - Organisation régionale
 - Corporation d'approvisionnement membres CPAC santé
 - Autres organismes assurés
- ▶ « **Nouvelles et événements** »
 - Nouvelles (Archives)
 - Événements
- ▶ « **Nous joindre** »

Vous trouverez également à la page d'accueil de l'« **Espace public** » sous « **Liens utiles** », l'option « **Quelques sites d'intérêt général** ». Vous y trouverez entre-autres des liens vous menant vers :

- Le MSSS
- Les associations
- Les actualités
- Les outils linguistiques
- Les autres sites d'intérêt



6- SÉCURITÉ



Notre serveur utilise une technologie qui assure la confidentialité des renseignements que vous transmettez à la DARSSS. Cette technologie permet de crypter tous les renseignements personnels que vous nous communiquez. Un cadenas apparaîtra dans la barre d'adresse de votre navigateur lorsque vous vous retrouverez dans une zone protégée.

Pour d'autres précisions, consultez les « **Conditions d'utilisation** » du site web de la DARSSS que vous trouverez en bas de page de notre site, dans le bandeau bleu.



7- SERVICE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS



Madame Josée Chaput, technicienne au Service d'assistance de la DARSSS est désignée pour aider les établissements à s'approprier l'« **Espace client** ».

Elle peut vous conseiller entre autres pour :

- ▶ La création d'utilisateurs de niveau 1 ou 2 ;
- ▶ La recherche de formulaires de demandes de modifications ou d'avis à la DARSSS ;
- ▶ L'envoi d'avis de sinistre en utilisant l'« **Espace client** » du site Web ;
- ▶ La récupération des documents pertinents, tels :
 - la liste annuelle de réclamations (au 31 mars);
 - la facturation ;
 - les certificats d'assurance ;
 - la recherche générale sur le site.

Vous pouvez communiquer avec elle par téléphone en composant le 514.282-4211 ou par courriel à siteweb@darsss.ca



8- ANNEXE

Annexe 1 -

Clientèles spécifiques – Adresses URL

Le site Web de la DARSSS offre quatre sections sécurisées destinées à des clientèles spécifiques, soit pour les :

1. « **Sages-femmes** »;
2. « **Médecins-résidents** »;
3. « **Fondations** »;
4. « **Centres de recherche** ».

Chacune de ces sections sécurisées offre tout d'abord du contenu dans l' « **Espace public** ». Pour avoir accès à la section sécurisée, il faut utiliser des adresses URL spécifiques pour chaque clientèle. Celles-ci contiennent des informations précises quant à la couverture d'assurance disponible et des directives concernant la transmission de réclamations à la DARSSS.

Ces adresses peuvent être remises par l'établissement aux personnes pour qui il est nécessaire d'avoir accès à ces informations au sein de votre organisation. Sachez toutefois que tout utilisateur du site Web (de niveau 1 ou 2) a déjà accès directement à ces informations.

1. Sages-femmes

Certaines URL peuvent également être distribuées par d'autres organismes. La DARSSS a transmis au Regroupement des Sages-Femmes du Québec les adresses URL suivantes, qui seront rendues disponibles aux sages-femmes admissibles :

<https://www.darsss.ca/fr/sage-femme/protection-dassurance>

<https://www.darsss.ca/fr/sage-femme/comment-rapporter-une-reclamation>

2. Médecins-résidents

La DARSSS a également transmis les adresses URL suivantes à la Fédération des médecins-résidents du Québec qui peuvent être fournies aux membres en règle qui sont intéressés par le sujet :

<https://www.darsss.ca/fr/medecin-resident/assurance-de-la-responsabiliteprofessionnelle-medicale>

<https://www.darsss.ca/fr/medecin-resident/comment-rapporter-une-reclamation>



8- ANNEXE (SUITE)

Fondations et Centres de recherche

Pour les fondations et les centres de recherche, les représentants de ces organismes doivent s'adresser à la Direction des ressources financières de l'établissement à laquelle ils sont rattachés, afin d'obtenir les adresses URL qui leur donneront accès aux sections plus sensibles.

3. Fondations

<https://www.darsss.ca/fr/fondation/protections-dassurance>

<https://www.darsss.ca/fr/fondation/obtenir-une-attestation-dassurance-generique-ou-specifique>

<https://www.darsss.ca/fr/fondation/comment-rapporter-une-reclamation>

4. Centres de recherches

<https://www.darsss.ca/fr/centre-de-recherche/projet-de-recherche-clinique>

<https://www.darsss.ca/fr/centre-de-recherche/protections-dassurance>

<https://www.darsss.ca/fr/centre-de-recherche/demande-pour-une-couverture-dassurance>

<https://www.darsss.ca/fr/centre-de-recherche/attestation-generique-dassurance>

<https://www.darsss.ca/fr/centre-de-recherche/rapporter-une-reclamation>